

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	CÓDIGO	2211500-PO-033
		VERSIÓN	06
		PÁGINA:	1 de 11

**IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO**

<b>RESPONSABLE:</b>	<b>TIPOLOGÍA: (Misional, Estratégico, de Evaluación/Control, de Apoyo)</b>
Subdirector Servicios Administrativos	APOYO

**OBJETIVO DEL PROCESO:**

Disponer de los recursos necesarios para garantizar la prestación de los servicios de apoyo administrativo para el cumplimiento de los objetivos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, y la gestión de todas las dependencias que la componen.

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Maria Cristina Velez Villamarin	Profesional Universitario - Subdir Servicios Administrati	26/05/2018	
REVISÓ	Edgar Gonzalez Sanguino	Subdirector Tecnico - Subdireccion de Servicios Administrativos	25/06/2018	
APROBÓ	Luz Angela Maria Gomez Gomez	Director Técnico (e) - Dir. Administrativa y Financiera	25/07/2018	

PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	CÓDIGO	2211500-PO-033	VERSIÓN	06
		PÁGINA	2 de 11		

## DESCRIPCIÓN Y/O ALCANCE DEL PROCESO

Inicia con la consolidación de las necesidades de bienes y servicios de la entidad, continúa con las solicitudes de servicios administrativos de todos los procesos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, prestación del servicio solicitado y finaliza con la encuesta de satisfacción verificación y mejoramiento del proceso.

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS- INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
Secretaria Distrital de ambiente  UAESP  Organizaciones sin ánimo de lucro	Proceso de Direccionamiento Estratégico.  Dependencias de la Secretaría General  Dependencias de la Secretaria General	Contexto estratégico de la Secretaría General  Plan estratégico de la Secretaría General  Lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación.  Necesidades o requerimientos de los usuarios  Plan de acción de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C  Diagnóstico Ambiental de la Secretaria.	<p style="text-align: center;"><b>PLANEAR</b></p> Formular y/o actualizar el plan de acción anual del proceso de Servicios Administrativos.  Identificar y consolidar las necesidades de bienes y servicios, como también la adecuación de la infraestructura física.  Programar la prestación de los servicios de acuerdo con las necesidades identificadas. Formular, al Plan Institucional de Gestión Ambiental- PIGA para la vigencia. Formular el plan de acción del plan institucional de Gestión Ambiental- PIGA.  Realizar la Identificación de aspectos y valoración de Impactos	Plan de Acción Formulado y/o actualizado.  Plan anual de adquisiciones  Plan Anual de Adquisiciones. Matriz de Aspectos y potenciales impactos Ambientales  Plan Institucional de Gestión Ambiental- PIGA.  Plan de acción del plan institucional de Gestión Ambiental- PIGA.	Dependencias de la Secretaría General  Proceso de Direccionamiento Estratégico Dependencias de la Secretaria General	Entidades de orden Distrital, Nacional y privadas.  Secretaria Distrital de ambiente  UAESP  Organizaciones sin ánimo de lucro

Carrera 8 No. 10 - 65  
 Código Postal: 111711  
 Tel.: 3813000  
 www.bogota.gov.co  
 Info: Línea 195



Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
		Plan Institucional de Gestión Ambiental-PIGA	ambientales.			
Secretaria Distrital de ambiente  UAESP	Dependencias de la Secretaría General	Solicitudes de bienes y servicios Ejecución presupuestal de las dependencias, en materia de bienes y servicios Matriz de Aspectos y potenciales impactos Ambientales  Plan Institucional de Gestión Ambiental-PIGA.	<b>HACER</b>  Coordinar y monitorear los servicios de vigilancia y seguridad  Coordinar y monitorear los servicios de aseo y cafetería  Administrar la caja menor de la Secretaría  Preparar y adecuar los espacios para la realización de actividades  Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los Bienes  Administrar el parque automotor  Desarrollar la gestión de Servicios	Informe de supervisión  Solicitud de reintegro de la caja menor  Informes de avance de la ejecución contractual  Informes de Gestión  Acta de concertación Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA .  Plan Institucional de Gestión Ambiental Secretaria General	Dependencias de la Secretaría General	Secretaria Distrital de Ambiente

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
			<p>Públicos</p> <p>Ejecutar el plan Institucional de Gestión Ambiental de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.</p> <p>Ejecutar el plan de acción del plan institucional de Gestión Ambiental-PIGA.</p> <p>Concertar con la Secretaria Distrital de Ambiente El Plan Integral de Gestión Ambiental y el Plan de Acción.</p>			
	Dependencias de la Secretaria General	<p>Plan de acción de la Subdirección de Servicios Administrativos</p> <p>Informe de supervisión</p> <p>Solicitud de reintegro de la caja menor</p> <p>Informes de avance de la ejecución contractual</p> <p>Encuestas de</p>	<p><b>VERIFICAR</b></p> <p>Realizar seguimiento al plan de acción de la Subdirección de Servicios Administrativos</p> <p>Realizar seguimiento a los servicios solicitados a la Subdirección de Servicios Administrativos.</p> <p>Realizar seguimiento al Plan de Acción del Plan Institucional de Gestión Ambiental.</p> <p>Realizar seguimiento y análisis de la</p>	<p>Informes de resultados arrojados por el Sistema de Servicios Administrativos</p> <p>Informe de resultados seguimiento a la ejecución de planes</p> <p>Resultados de las</p>	<p>Proceso de direccionamiento estratégico</p> <p>Proceso evaluación del sistema de control interno</p> <p>Dependencias Secretaria General</p>	<p>Secretaria Distrital de ambiente</p> <p>UAESP</p> <p>Entidades distritales</p>

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
		<p>satisfacción</p> <p>Acta de concertación Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA .</p> <p>Informes de Gestión</p> <p>Indicadores de gestión</p> <p>Análisis y consolidados de resultados sobre la gestión del proceso</p>	<p>satisfacción de los clientes.</p> <p>Atender auditorías internas y externas</p> <p>Realizar seguimiento al desempeño del proceso.</p> <p>Realizar el control y monitoreo a los servicios contratados</p> <p>Realizar seguimiento a los riesgos del proceso</p>	<p>encuestas de satisfacción aplicadas</p> <p>Informes de resultados de auditorías internas y externas</p> <p>Reporte de seguimiento al ciclo de control de riesgos</p>		
<p>Secretaria Distrital de ambiente</p> <p>Contraloría</p>	<p>Proceso Gestión de Servicios Administrativos</p>	<p>Informes de resultados arrojados por el Sistema de Servicios Administrativos</p> <p>Retroalimentación del monitoreo de riesgos</p> <p>Retroalimentación</p>	<p><b>ACTUAR</b></p> <p>Implementar acciones necesarias para la gestión del riesgo (acciones correctivas y de mejora).</p> <p>Realizar las acciones de tratamiento para abordar los riesgos y oportunidades de mejora del proceso</p> <p>Formular acciones y/o planes de mejoramiento frente a hallazgos y</p>	<p>Plan de mejoramiento de la dependencia</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Oficina de Control Interno</p>	<p>Secretaria Distrital de ambiente</p> <p>Contraloría</p>

PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	CÓDIGO	2211500-PO-033	VERSIÓN	06
		PÁGINA	6 de 11		

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
		<p>informe de resultados seguimiento a la ejecución de planes</p> <p>Informes de resultados de auditorías internas y externas</p>	<p>observaciones de auditorías y revisiones por la dirección</p> <p>Mejora continua del proceso Servicios Administrativos.</p> <p>Implementación del plan de mejoramiento</p>			

RECURSOS NECESARIOS PARA LA OPERACIÓN		DOCUMENTOS	CRITERIOS Y MÉTODOS DE OPERACIÓN
Humanos	Servidores, contratistas y terceros.	Formulación, ejecución y seguimiento al Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA <a href="#">2210111-PR-203</a>	Cartilla Servicios Administrativos Protocolo de seguridad Reglamento de uso de parqueaderos Manual de préstamo de espacios
Financieros	Recursos Establecidos en el presupuesto	Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales <a href="#">2210111-PR-288</a>	
Tecnologías de información y comunicaciones	Hardware y Software requerido e instalado	Manejo de la Caja Menor <a href="#">2211500-PR-140</a>	
Infraestructura	Sedes de operación de la	Manejo de Servicios Públicos <a href="#">2211500-PR-141</a> Administración del parque automotor	

Carrera 8 No. 10 - 65  
 Código Postal: 111711  
 Tel.: 3813000  
 www.bogota.gov.co  
 Info: Línea 195



PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	CÓDIGO	2211500-PO-033	VERSIÓN	06
		PÁGINA	7 de 11		

	Secretaría	2211500-PR-152	
Otros	N/A	Prestación de servicios administrativos 2211500-PR-153	
		Mantenimiento de la Infraestructura Física 2211500-PR-154	
		Uso de Espacios 4233100-PR-363	

### POTENCIALES IMPACTOS AMBIENTALES

[Ver Matriz de aspectos ambientales de los procesos de la Secretaría General](#)

INDICADORES DE GESTIÓN	PRINCIPALES RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS
<a href="#">Visor de Indicadores</a>	<a href="#">Sistema de Administración del Riesgo</a>

### REQUISITOS

ISO 9001 2015:	ISO 9001-2015 5.3, 6, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.5, 9.1, 10
----------------	---

### NORMOGRAMA

[Normograma](#)

Carrera 8 No. 10 - 65  
 Código Postal: 111711  
 Tel.: 3813000  
 www.bogota.gov.co  
 Info: Línea 195



PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	CÓDIGO	2211500-PO-033	VERSIÓN	06
		PÁGINA	8 de 11		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
N.A	Creación de documento	30/04/2010	01
N.A	Se ajusto la caracterización al nuevo formato y de acuerdo con el cambio del mapa de procesos y se estructuró a nivel de procedimientos.	30/04/2010	02
Encabezado	Se ajusto el formato a la versión actual	30/04/2010	03
Objetivo	Se amplio el objetivo del proceso teniendo en cuenta que se consolidaron los procedimientos en un solo proceso.	30/04/2010	03
Descripción y/o alcance	Se amplio el alcance del proceso iniciando desde la elaboración del Plan de Gestión y se elimino el procedimiento Anteproyecto de presupuesto, termina el proceso con el seguimiento y plan de mejora.	30/04/2010	03
Requisitos	Se eliminaron numerales 6.3 y 7.2 de la norma NTCGP-1000-2009, ISO 9001- 2008 y se incluyo en MECI 1000-2005, el numeral 1.2.1	30/04/2010	03
Descripcion y/o alcance del proceso	<b>Se modificó la descripción del proceso con el fin de actualizar los procedimientos que lo conforman.</b>	19 de abril de 2010	04
Cuerpo de la caracterización	<b>Se actualizaron las entradas, proveedores, PHVA, salidas y clientes</b>	19 de abril de 2011	04
Políticas de operación	<b>Se actualizaron los referentes legales que</b>	19 de abril de	04

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195





PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	CÓDIGO	2211500-PO-033	VERSIÓN	06
		PÁGINA	9 de 11		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	<b>apoyan el proceso teniendo en cuenta la necesidad de incluir la totalidad de los mismos, haciendo el proceso acorde a la reglamentación vigente.</b>	2011	
Objetivo	Se modificó el objetivo con el fin que este contemplara la totalidad de los procedimientos desarrollados en el proceso.	13 de febrero de 2013	05
Descripción y/o alcance del proceso	Se incluyó el procedimiento "Preparación, elaboración y envío de informes".	13 de febrero de 2013	05
Ciclo PHVA-HACER	Se incluyeron como clientes externos los proveedores de suministros de oficina y las unidades de servicios ambientales, en lo relacionado con el manejo de residuos sólidos.  Así mismo, se incluyeron los proveedores, entradas, actividades claves, salidas y clientes del procedimiento "Preparación, elaboración y envío de informes"	13 de febrero de 2013	05
Políticas de operación	Se excluyó el Decreto Nacional 1042 de 1978, por no corresponder a una política de operación que atañe al proceso, y se incluyó la siguiente normatividad: -Ley 1252 de 2008 -Ley 1474 de 2011 -Decreto Nacional 734 de 2012	13 de febrero de 2013	05

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	CÓDIGO	2211500-PO-033	VERSIÓN	06
		PÁGINA	10 de 11		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Decreto Nacional 4741 de 2005</li> <li>-Resolución 354 de 2007, expedida por el Contador General de la República.</li> <li>-Resolución 01 de 2009, expedida por la Dirección General de Presupuesto Público.</li> <li>-Resolución 024 de 2012, expedida por el Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</li> <li>-Resolución 298 de 2011, expedida por la Dirección de Gestión Corporativa de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</li> <li>-Circular 12 de 2011, expedida por la Alcaldesa de Bogotá Designada.</li> <li>-Circular 004 de 2010, expedida por la Dirección de Gestión Corporativa.</li> <li>-Directiva 006 de 2012, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</li> </ul>		
Documentos	Se incluyó como documento el procedimiento de "Preparación, elaboración y envío de informes"	13 de febrero de 2013	05
Objetivo y alcance del proceso	Se modificó de conformidad con las necesidades del proceso	26/05/2018	06
Descripción y políticas de operación	Se ajustaron los proveedores, las entradas y las claridad de confinidad con los lineamientos y normatividad vigente	26/05/2018	06
Criterios y métodos de operación	Se incluyeron los criterios necesarios para la	26/05/2018	06

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	CÓDIGO	2211500-PO-033	VERSIÓN	06
		PÁGINA	11 de 11		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	ejecución efectiva del proceso		

Carrera 8 No. 10 - 65  
 Código Postal: 111711  
 Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
 Info: Línea 195

